

Article 1. Définitions

Les termes débutant par une lettre en majuscule ont la signification suivante :

- **HelpIT** : HelpIT SRL, ayant son siège sis à Avenue du Commerce 38, 1420 Braine-L'Alleud, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0740.798.995.
T: +32 (0)2 899 54 55 - info@helpit.be - www.helpit.be
- **Client** : L'acheteur personne physique ou morale, qui conclut un Contrat avec HelpIT.
- **Conditions Générales** : les présentes conditions générales ;
- **Commande** : l'acceptation d'une Offre de HelpIT par le Client, sans réserve, soit par courrier électronique, soit en renvoyant une copie signée de l'Offre, soit en effectuant le paiement d'une facture associée à l'Offre
- **Contrat** : le contrat de vente ou de prestation de services conclu entre HelpIT et le Client, incluant les Conditions générales, outre des conditions particulières.
- **Coordinateur Opérationnel** : personne responsable de la coordination quotidienne des opérations et du suivi opérationnel des activités du Client.
- **Informations Confidentielles** : désigne l'ensemble des données commerciales, industrielles, financières, stratégiques, informatiques et opérationnelles, concepts, savoir-faire, connaissances, expériences, méthodes, formules, procédés, démonstrations, logiciels, propriétés intellectuelles de toute nature et autres informations ou données, communiquées par une partie (la « **Partie Divulgateur** ») à l'autre Partie (la « **Partie Réceptrice** ») de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit dans le cadre du Contrat, et qui sont marquées ou identifiées comme confidentielles au moment de leur divulgation, ou qui, de par leur nature commercialement sensible ou leur lien avec la sécurité des systèmes et des infrastructures, peuvent être considérées comme confidentielles. Sont notamment considérées comme Informations Confidentielles par nature, sans qu'aucune formalité de marquage ou de notification ne soit requise : (i) les listes de prix, marges, conditions tarifaires et méthodes de facturation ; (ii) les business plans, plans de développement et orientations stratégiques ; (iii) les documents contractuels, manuels internes et procédures opérationnelles ; (iv) toute information relative à la sécurité des systèmes, des accès ou des infrastructures.
Sans préjudice de ce qui précède, les informations suivantes sont expressément considérées comme des Informations Confidentielles de HelpIT, indépendamment de toute formalité : (i) la liste de ses partenaires commerciaux, sous-traitants et fournisseurs, ainsi que l'identité de tout tiers intervenant dans la fourniture du Service ; (ii) les outils, logiciels et solutions technologiques utilisés par HelpIT dans le cadre de ses activités et de la fourniture du Service ; (iii) son savoir-faire opérationnel et méthodologique, ses méthodes de travail et pratiques propriétaires.
- **Offre** : proposition non contraignante, émise par HelpIT au Client, décrivant les Services, la durée, les prix, adresses de facturation et numéros de référence de contrat.
- **Partie(s)** : Singulier : HelpIT ou le Client. Pluriel : HelpIT et le Client.
- **Produit** : tout type de produit, de matériel ou de marchandise proposés à la vente par HelpIT.
- **Service** : tout service (en ce compris la maintenance, les licences et le backup) proposé par HelpIT.

Article 2. Champ d'application

2.1. Les présentes Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre HelpIT et le Client et définissent les droits et obligations réciproques en cas de Commande, d'achat, de livraison de Produits et/ou de prestation de Services à distance, sur la boutique en ligne, par e-mail, au siège de HelpIT, ou en tout autre lieu.

2.2. Un hyperlien vers les présentes Conditions Générales est inséré dans chaque Offre. Les Conditions Générales sont également publiées sur le site internet de HelpIT : <https://helpit.be/conditions-generales-de-vente/> . Le Client a

la possibilité d'imprimer et/ou télécharger les présentes Conditions Générales sur un support durable (i.e., en version PDF) en cliquant sur le lien en question.

2.3. Du fait de la Commande, les présentes Conditions Générales sont réputées connues et acceptées par le Client et prévalent, le cas échéant, sur tout autre document contradictoire qui n'aurait pas fait l'objet d'une acceptation expresse et écrite de la part de HelpIT. En particulier, les conditions générales ou particulières d'achat du Client et figurant sur un bon de commande, une correspondance ou un autre document soumis par le Client à HelpIT, ne sont en aucun cas opposables à HelpIT.

2.4. HelpIT se réserve le droit de changer à tout moment ses Conditions Générales en le notifiant au Client et sans possibilité pour ce dernier de prétendre à une indemnisation quelconque. Les Conditions Générales en vigueur au moment de la Commande sont celles qui continueront de régir leur relation contractuelle. Les nouvelles Conditions Générales seront applicables aux prochaines commandes.

2.5. Les Produits ou Services proposés par HELPIT s'adressent uniquement aux Clients agissant à des fins professionnelles. La vente à des consommateurs agissant à des fins privées est exclue, sauf cas exceptionnel autorisé par HELPIT. HELPIT se réserve le droit de solliciter des informations complémentaires en vue de déterminer l'objectif d'une (demande de) vente et de refuser une (demande de) vente s'il existe un doute sur la qualité du Client.

2.6. Certains Services peuvent nécessiter des conditions particulières additionnelles et spécifiques. Ces conditions particulières complètent les présentes Conditions Générales. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les conditions particulières, ces dernières prévalent.

2.7 Dans le cadre de la prestation de Services et la livraison de Produits au Client, HelpIT peut être amenée, à la demande du Client, à fournir des Produits. Il est expressément convenu que, pour la fourniture de ces Produits, la Société agit en qualité de simple intermédiaire. En conséquence, la garantie applicable aux Produits se limite exclusivement à celle accordée par le fabricant, sans aucune garantie supplémentaire de la part de HelpIT, sauf si une loi impérative en dispose autrement. HelpIT ne saurait être tenue responsable d'aucun défaut, panne ou non-conformité des Produits.

Article 3. Offre & Commande

3.1 Les Offres établies par HelpIT le sont sur la base des connaissances et informations de HelpIT au jour de leur établissement quant à l'infrastructure hardware (soit le matériel et les composants physiques) et software (système d'exploitation, logiciels, applications, etc.) du Client, et compte tenu d'un travail ne subissant aucune interruption et pour lequel le Client tient à la disposition des équipes techniques de HelpIT tous les éléments habituels que l'on peut attendre de lui compte tenu de la mission. Elles sont émises sous l'hypothèse que le Client respecte les obligations reprises à l'article 6.

3.2. Toute Offre émise par HelpIT est valable pour une durée de quinze (15) jours à compter de sa date d'émission, sauf stipulations contraires.

3.3. Aucun droit ne peut découler d'une simple Offre.

3.4. L'Offre de HelpIT est strictement limitée aux Produits et Services spécifiés dans celle-ci. L'Offre est un tout indivisible et le prix des éléments qu'elle contient ne peut être pris en compte pour une commande partielle, sauf si l'Offre prévoit explicitement cette option.

3.5. Les erreurs évidentes d'impression, de calcul et/ou de frappe n'engagent pas HelpIT et ne peuvent être invoquées par le Client.

3.6. L'Offre sera considérée comme acceptée et le Contrat entrera en vigueur lors de la réception d'une Commande.

3.7. En cas de clauses contraires dans les présentes Conditions Générales et l'Offre, l'Offre prime.

3.8. HelpIT se réserve le droit de demander des informations complémentaires au Client, de suspendre, d'annuler ou de refuser la vente à un Client, notamment dans le cas où les données communiquées par le Client s'avèrent manifestement

erronées ou incomplètes, lorsqu'il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou d'un acompte, ou sur la base de toute autre juste motif.

3.9. Toute Commande est irrévocable en tous points pour le Client. Toute annulation totale ou partielle d'une Commande par le Client constitue une violation de ses obligations contractuelles et donnera lieu au paiement d'une indemnité conformément à l'article 4.3.

Article 4. Durée et résiliation

4.1. En matière de prestations de Services ou de licences qui s'inscrivent dans le temps (ci-après : « Contrat de Service »), le Contrat est conclu pour la durée indiquée dans l'Offre, ou, le cas échéant, dans des conditions particulières (notamment Pack Maintenance Excellence, Pack Cybersecurity, Backup, VOIP, Services, licences Microsoft¹, Office, anti-virus², gestionnaire de mot de passe³, etc.). À défaut de mention spécifique, le Contrat de Service est conclu pour une période de douze (12) mois à compter de la date de mise en service effective du Service par HelpIT, telle que confirmée par bon d'intervention, par e-mail adressé au Client ou, à défaut, à la date mentionnée sur la première facture relative au Service. Le Contrat de Service est ensuite tacitement renouvelé pour une durée identique à celle initialement convenue, sauf préavis notifié par lettre recommandée par l'une ou l'autre des Parties au moins trois (3) mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

4.2. Sauf disposition contraire dans l'Offre, le Contrat de Services ne peut être résilié que pour l'une des raisons suivantes :

- En cas de **manquement grave** de l'une des Parties à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre Partie peut adresser à ladite Partie une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, lui demandant de remédier à ce manquement dans un délai de quinze (15) jours. Passé ce délai, si le manquement grave n'a pas été réparé, l'autre Partie peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation intervient de plein droit et sans préjudice des dommages-intérêts que la Partie déclarant la résiliation peut réclamer à l'autre Partie. En cas de manquement grave ne pouvant être réparé, la résiliation prendra effet immédiatement. Dans ce cas, la Partie déclarant la résiliation l'enverra par lettre recommandée avec accusé de réception, en indiquant les motifs de la résiliation immédiate ainsi que les raisons pour lesquelles elle estime que le manquement grave ne peut être réparé. En l'absence de réaction de la Partie destinataire de cette lettre recommandée dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de celle-ci, cette Partie sera réputée avoir accepté la résiliation immédiate.

- Si le Client devient ou est déclaré **insolvable ou fait l'objet d'une procédure de dissolution ou d'insolvabilité**, HelpIT peut résilier le Contrat immédiatement, sans recours préalable à une autorité judiciaire, en adressant au Client une notification par lettre recommandée avec accusé de réception.

4.3. Sans préjudice des dispositions impératives applicables et de l'article 4.2, le Client ne peut mettre fin de manière anticipée à un Contrat de Service à durée déterminée, sauf accord écrit et préalable de HelpIT.

En cas de résiliation unilatérale par le Client d'un Contrat de Service en cours d'exécution, en dehors de toute violation par HelpIT de ses obligations contractuelles, cette résiliation est considérée comme une inexécution imputable du Client. À ce titre, et à titre de réparation forfaitaire du préjudice que HelpIT subit du fait de cette inexécution (notamment les coûts internes et externes déjà exposés ou engagés, la mobilisation de ressources, la perte de marge bénéficiaire sur la partie non exécutée, la perte d'opportunités commerciales et l'indisponibilité de ses équipes), le Client est redevable envers HelpIT d'une indemnité forfaitaire équivalente à cent pour cent (100 %) du prix total convenu pour le Contrat de Service

concerné, sans que HelpIT doive prouver l'existence ni l'étendue de son dommage. Cette indemnité a la nature d'une clause indemnitaire au sens du droit belge et peut être réduite par le juge uniquement dans les limites prévues par la loi.

La présente est sans préjudice pour HelpIT de solliciter le remboursement de l'intégralité de son dommage, si celui-ci est supérieur à l'indemnité forfaitaire visée ci-dessus.

4.4. Sans préjudice de tout autre droit ou recours dont dispose l'une ou l'autre des Parties, lors de la résiliation du Contrat, le Client paiera à HelpIT toutes les factures en suspens et impayées de HelpIT et, en ce qui concerne les Services qui ont été fournis mais pour lesquels aucune facture n'a été émise, HelpIT soumettra la facture au Client, pour paiement.

4.5. La résiliation par le Client ne peut jamais donner lieu à un remboursement des sommes déjà versées à HelpIT.

4.6. L'article 15 (Confidentialité), l'article 17 (Protection des données), l'article 22 (Règlement des litiges et droit applicable), et l'article 23 (Généralités), ainsi que tous les articles qui, de par leur nature, sont destinées à survivre, survivront à la résiliation ou l'expiration du Contrat.

Article 5. Obligations de HelpIT

5.1. HelpIT exécute ses prestations de Service et livraison de Produits au mieux en fonction de ses connaissances et de ses capacités, et conformément à ce que l'on peut raisonnablement attendre d'une organisation compétente et expérimentée intervenant dans son domaine d'activité.

5.2. HelpIT rejette expressément toute déclaration ou garantie relative à un résultat particulier ou au résultat escompté des Services dans le cadre du Contrat. Sauf disposition explicite contraire dans le cadre de niveaux de service éventuellement convenus, HelpIT s'engage à déployer des efforts commerciaux raisonnables pour exécuter les Services et ses engagements ne constitueront jamais des obligations de résultats.

Article 6. Obligations du Client

6.1. Afin de permettre à HelpIT d'exécuter les Services conformément au calendrier convenu de la manière la plus précise possible, le Client fera de son mieux pour fournir tous les documents et toutes les informations, de manière complète et en temps voulu, requis par HelpIT. Le Client s'abstiendra de faire quoi que ce soit qui puisse empêcher HelpIT de remplir ses obligations en vertu des présentes Conditions Générales.

6.2. Le Client autorise HelpIT à accéder à son installation informatique, notamment par le biais de solutions d'accès à distance, afin d'exécuter les Services.

6.3. En outre, le Client s'engage en particulier à :

- désigner un Coordinateur Opérationnel, qui sera le point de contact de HelpIT. Le Client peut changer à tout moment de Coordinateur Opérationnel, moyennant notification par e-mail ou téléphone à HelpIT.
- mettre à la disposition de HelpIT les moyens, y compris les licences des logiciels d'application, nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- ouvrir les accès nécessaires aux membres du personnel de HelpIT qui doivent travailler sur un site du Client, pendant les heures de travail convenues contractuellement ;
- fournir sans délai les renseignements demandés par HelpIT et nécessaires à la vente de Produits ou la prestation de Services, en ce compris les accès par mot de passe aux matériels ou logiciels qui sont reliés à son installation informatique.
- prendre les mesures nécessaires pour informer son personnel des effets du Contrat ainsi que des procédures et pratiques à suivre ;

¹ soumis aux conditions générales accessibles via les liens suivants : <https://www.microsoft.com/fr-be/servicesagreement> et <https://www.microsoft.com/fr-be/servicesagreement>

² soumis aux conditions générales accessibles via le lien suivant : <https://www.kaspersky.com/business/eula>

³ soumis aux conditions générales accessibles via le lien suivant : https://www.keepersecurity.com/fr_FR/legal/terms-of-use/

- fournir une adresse de courrier électronique, ses coordonnées de facturation et, le cas échéant, une adresse de livraison valide. Tout échange avec HelpIT pourra intervenir au moyen de cette adresse de courrier électronique sauf disposition contraire ;
- effectuer les paiements correspondant aux Services fournis par la Société dans le délai contractuel et en accord avec les autres dispositions du Contrat ;
- respecter les instructions techniques communiquées par HelpIT ou reprises dans les notices d'utilisation, ainsi que les règles élémentaires de bonne gestion informatique ;
- informer HelpIT dans les meilleurs délais de toute modification de son parc informatique, notamment en cas d'ajout ou de suppression de matériel.

6.4. Sauf contrat de sauvegarde conclu entre HelpIT et le Client, ce dernier est seul responsable de la sauvegarde régulière de ses données, systèmes, fichiers et programmes ainsi que de leur restauration en cas de perte, destruction ou dommage, HelpIT ne pouvant être tenue responsable d'une quelconque perte de données.

6.5. La désignation d'un Coordinateur Opérationnel par le Client a pour objet de faciliter les échanges et le suivi opérationnel des Services. Toutefois, HelpIT sera en droit de se fier et de donner suite à toute demande, instruction, validation ou information émanant du Client ou de toute personne agissant pour son compte, sans avoir à vérifier si cette personne a été formellement désignée en qualité de Coordinateur Opérationnel. Le Client reconnaît et accepte que toute demande, instruction, validation ou information ainsi communiquée à HelpIT sera réputée l'avoir été valablement par le Client et l'engagera pleinement à son égard.

6.6. Accès administratifs et gestion à distance des équipements : dans le cadre de l'installation, de la configuration ou de la fourniture de Produits et Services informatiques, notamment de pare-feu, commutateurs, points d'accès sans fil, contrôleurs réseau, équipements de télécommunication et solutions de cybersécurité, HelpIT peut créer, configurer, détenir ou conserver un accès administrateur aux équipements concernés ainsi qu'aux consoles locales ou hébergées permettant leur administration à distance. Certains équipements peuvent notamment être enregistrés ou rattachés à une console de gestion utilisée par HelpIT dans le cadre de son activité d'intégrateur, de prestataire informatique ou de partenaire ou revendeur agréé de fabricants, tels que Zyxel. Sauf demande écrite contraire du Client, le Client autorise HelpIT à conserver cet accès après l'achèvement de l'installation afin de permettre l'exécution d'interventions ultérieures sollicitées par le Client, notamment aux fins de diagnostic, d'assistance, de modification de configuration, de mise à jour ou de dépannage. En l'absence de contrat de maintenance, de supervision ou de service géré conclu avec HelpIT, la conservation d'un tel accès ne constitue pas un engagement de surveillance, de contrôle, de maintenance préventive, de mise à jour, de détection des incidents ou d'intervention spontanée de la part de HelpIT. HelpIT n'est notamment pas tenue de consulter les alertes, journaux, notifications ou informations accessibles au moyen de la console, ni de vérifier régulièrement le bon fonctionnement ou la sécurité des équipements. HelpIT n'utilisera cet accès que : a) sur demande ou instruction du Client ou d'une personne raisonnablement considérée comme agissant pour son compte ; b) dans la mesure nécessaire à l'exécution d'une intervention commandée par le Client ; c) afin d'assurer la sécurité, l'intégrité ou la continuité de ses propres comptes et moyens d'accès ; ou d) lorsque cet accès est requis par une obligation légale ou par une situation d'urgence présentant un risque grave et imminent pour les systèmes concernés, sous réserve d'en informer le Client dans les meilleurs délais. Toute intervention réalisée au moyen de cet accès en dehors d'un contrat de maintenance fera l'objet d'une facturation selon les tarifs en vigueur de HelpIT. Le Client demeure responsable de la gestion générale de son infrastructure, de la désignation des personnes autorisées à demander des interventions, ainsi que de la sauvegarde de ses configurations et données, sauf convention écrite contraire. Le Client peut demander à tout

moment la suppression, la désactivation ou le transfert de l'accès détenu par HelpIT. Une telle demande met fin à la possibilité pour HelpIT d'intervenir à distance et peut nécessiter une intervention facturable afin d'assurer le transfert des accès, la création d'un compte administrateur pour le Client ou la suppression sécurisée du compte de HelpIT. Lorsque l'accès aux équipements ou aux consoles implique un traitement de données à caractère personnel pour le compte du Client, ce traitement est réalisé conformément à l'Annexe « Accord de traitement des données à caractère personnel – DPA HelpIT », qui fait partie intégrante du Contrat. HelpIT limite l'accès aux personnes autorisées qui en ont besoin pour l'exécution de leurs missions et met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les accès, les configurations et les données concernées.

Article 7. Livraisons

7.1. Les Produits sont mis à la disposition du Client à l'endroit indiqué dans l'Offre. Sauf indication contraire, l'installation des Produits incombe au Client.

7.2. Les délais de livraison des Produits sont donnés à titre indicatif, la disponibilité des Produits dépendant essentiellement des disponibilités chez le fabricant ou au sein de son réseau de distribution.

7.3. HelpIT s'efforce de respecter les délais de livraison, toutefois leur dépassement éventuel ne peut donner droit au Client d'annuler la vente, de refuser le Produit ou de réclamer des dommages et intérêts ou quelque pénalité que ce soit, ou encore d'opérer une quelconque compensation sur une autre facture due à HelpIT.

7.4. Le délai de livraison est prolongé de la durée du retard subi par HelpIT du fait du non-respect par le Client de toute obligation découlant des présentes Conditions Générales.

7.5. HelpIT précisera dans le courriel de confirmation la date à laquelle la livraison des Produits aura lieu. Afin d'assurer le bon déroulement de la livraison, HelpIT ou son sous-traitant prendra contact par e-mail ou par téléphone avec le Client pour lui communiquer les modalités. Toute modification de la date convenue ou de l'adresse de livraison devra être communiquée au plus tard 24 heures avant la date de livraison prévue, par écrit. En cas de report en dehors du délai précité, une indemnité forfaitaire de 100,00 EUR sera à charge du Client, sans préjudice du droit de HelpIT de réclamer l'intégralité de son préjudice et/ou du surcoût engendré par cette réaction tardive.

7.6. Si le Client n'est pas présent à la date indiquée pour réceptionner les Produits et qu'une deuxième livraison s'avère nécessaire, une indemnité forfaitaire de 100,00 EUR sera à charge du Client, sans préjudice du droit de HelpIT de réclamer un préjudice plus élevé. Enfin, le Client prendra contact avec HelpIT pour fixer une nouvelle date, de commun accord.

7.7. Sauf indication contraire, le titre de propriété des Produits est transféré au Client au moment du paiement intégral. Le risque sur les Produits est transféré au plus tard au moment :

- de la remise matérielle des Produits au Client ou à toute personne présente au lieu de livraison et se présentant comme habilitée à les recevoir ; ou,

- si le Client ou son représentant ne se présente pas, ne peut ou ne veut pas prendre livraison, au moment HelpIT se présente au lieu de livraison convenu à la date et à l'heure convenues avec les Produits prêts à être livrés.

Dans ce dernier cas, la livraison est réputée effectuée à la date et à l'heure convenues, et les risques sont réputés transférés au Client à ce moment, même si les Produits doivent être remis ou stockés par HelpIT.

7.8. Lors de la prise de possession des Produits, le Client est tenu de vérifier immédiatement ceux-ci (correspondance avec l'Offre, quantités, qualité, état et vices apparents éventuels, etc.), à défaut de quoi il sera déchu de son droit de réclamation.

7.9. Toute réclamation concernant des éléments que le Client n'aurait pu raisonnablement déceler lors de la prise de possession/livraison (vices cachés) devra intervenir par e-mail à l'adresse info@helpit.be, dans les 48h00 à dater de la prise de possession/livraison des produits, avec description documentée du défaut, sous peine de déchéance.

7.10. Si la réclamation est jugée fondée, la responsabilité de HelpIT sera limitée, au choix de HelpIT, à la réparation ou au remplacement du Produit livrée ou du Service presté.

Article 8. Personnel

8.1. HelpIT déclare que son personnel est/sera employé/engagé par HelpIT en pleine conformité avec toutes les lois et réglementations applicables, y compris le droit du travail et les réglementations en matière de sécurité sociale.

8.2. HelpIT peut modifier la composition de l'équipe si elle estime que la fourniture complète des Services l'exige. Le changement ne doit pas avoir d'incidence négative sur la continuité de la livraison des Produits et/ou de la prestation des Services.

8.3. Les salariés de HelpIT travailleront toujours sous l'autorité et la supervision de HelpIT. HelpIT est responsable de la supervision, de la gestion et du planning de travail de son personnel.

Article 9. Prix

Général

9.1. Sauf mention contraire, les prix indiqués aux Clients sont exprimés en euros (« EUR ») et s'entendent hors taxes et hors frais de livraison.

9.2. En cas d'absence d'ajustement des prix pour la fourniture de Services ou de Produits, le prix, les coûts et les tarifs seront au moins indexés en janvier de chaque année selon la formule ci-dessous sur la base de la formule suivante :

$$P = P0 * (0,2 + 0,8 * S/S0)$$

P0 = prix initial à la date de l'Accord

S = le coût salarial de référence dans le secteur numérique/digital, tel que publié par Agoria, pour le mois de janvier précédant la date anniversaire de l'entrée en vigueur du Contrat

S0 = le même coût salarial de référence, pour le mois de janvier précédant l'entrée en vigueur du Contrat

9.3. Certains Produits et Services font l'objet de frais d'activation uniques, facturés lors de la mise en service initiale. Ces frais couvrent notamment, sans que cette liste soit limitative, l'installation, la configuration, le paramétrage et la mise en production des solutions concernées.

Les frais d'activation applicables sont les suivants :

- Pack Maintenance : 80 € HT par ordinateur ou serveur
- Pack Office : 40 € HT par utilisateur
- Option Security Plus : 25 € HT par utilisateur
- Kaspersky ou Keeper : 15 € HT par licence
- Backup 3-2-1 : 150 € HT
- Pack CyberSecurity : 250 € HT
- Pack VOIP : 25€ HT

Ces frais d'activation sont dus une seule fois, sauf stipulation contraire écrite dans l'Offre ou les conditions particulières, et ne sont pas remboursables en cas de résiliation anticipée du Contrat.

Produits

9.4. HelpIT peut adapter ses prix à tout moment. Ces modifications n'affectent pas les Commandes déjà passées, sans préjudice de l'article 9.5.

9.5. Si, entre la date de la Commande et la date de livraison de Produits, le prix appliqué à HelpIT par son ou ses fournisseurs pour le(s) Produit(s) concerné(s) augmente en raison d'une hausse des prix desdits fournisseurs ou d'autres facteurs de coûts externes échappant au contrôle raisonnable de HelpIT, celle-ci se réserve le droit, à sa seule discrétion :

- soit d'adresser au Client un devis adapté reflétant le nouveau prix d'approvisionnement, auquel cas la Commande ne sera poursuivie qu'en cas d'acceptation écrite de ce devis par le Client dans le délai indiqué par HelpIT,
- soit d'annuler tout ou partie de la Commande relative au(x) Produit(s) concerné(s), sans que HelpIT ne puisse être tenue à quelque indemnisation que ce soit, à l'exception, le cas échéant, du

remboursement des acomptes déjà versés pour les Produits annulés.

Services

9.6. Sauf stipulation écrite contraire figurant expressément dans l'Offre, toute estimation relative à des prestations exécutées en régie est communiquée à titre purement indicatif et non contraignant, la facturation étant établie sur la base du temps réellement presté.

9.7. Sauf disposition contraire figurant dans l'Offre, des conditions particulières ou un contrat de maintenance spécifique, les interventions de HelpIT sont prestées en régie (« temps et matériel »), sur la base du temps effectivement presté, selon les tarifs horaires ou journaliers en vigueur, disponibles sur le site internet de HELPIT (<https://helpit.be/tarifs-prestations>) et communiqués au Client à première demande.

9.8. Sauf stipulation contraire écrite, toute heure entamée est due.

9.9. Le temps presté pourra être établi par tout moyen de preuve, notamment au moyen d'un « time sheet » ou de tout relevé équivalent reprenant les prestations effectuées.

9.10. Le cas échéant, les frais raisonnablement engagés pour la bonne exécution des interventions, tels que les frais de déplacement ou d'hébergement, pourront être refacturés au Client, moyennant accord préalable de celui-ci

9.11. Même pour un travail à forfait et nonobstant toute stipulation contraire, HelpIT se réserve le droit de facturer les prestations sur la base du temps réellement presté lorsque l'écart entre l'Offre et les prestations effectivement nécessaires résulte notamment : (i) d'informations inexactes, incomplètes ou erronées fournies par le Client, (ii) d'une modification de l'infrastructure hardware ou software du Client après l'établissement de l'Offre ou (iii) du non-respect, par l'infrastructure du Client, des spécifications techniques minimales requises.

Article 10. Heures d'ouverture et interventions urgentes ou en dehors des heures ouvrables

10.1. Sauf disposition contraire prévue dans l'Offre, le Contrat ou les conditions particulières applicables, les Services de HelpIT sont disponibles du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30, à l'exclusion des jours fériés légaux en Belgique et des jours de fermeture préalablement communiqués par HelpIT. Toute intervention demandée ou réalisée en dehors de ces heures est soumise à la disponibilité des équipes de HelpIT et ne constitue pas un service de garde ou une permanence garantie, sauf convention écrite contraire. Est considérée comme urgente toute intervention pour laquelle le Client demande une prise en charge immédiate ou prioritaire en dehors de la planification normale de HelpIT. Les interventions réalisées en dehors des heures ouvrables ou traitées en urgence sont facturées au tarif d'urgence en vigueur au moment de l'intervention, tel que précisé dans l'Offre, le Contrat, les conditions particulières ou la grille tarifaire disponible sur le site internet de HelpIT à l'adresse suivante : <https://helpit.be/tarifs-prestations/>. La demande du Client visant à obtenir une intervention en dehors des heures ouvrables ou une prise en charge urgente entraîne l'application des tarifs correspondants, pour autant que ceux-ci aient été préalablement portés à sa connaissance ou soient déterminables conformément aux documents contractuels ou à la grille tarifaire de HelpIT. Sauf convention contraire, toute heure entamée est due. Les éventuels frais de déplacement, débours et frais de tiers sont facturés séparément.

Article 11. Facturation et paiement

11.1. Les factures sont émises et adressées au Client conformément à ce qui est précisé dans l'Offre ou les conditions particulières. A défaut de précisions, elles sont émises au fur et à mesure de l'avancement des Services ou de la livraison.

11.2. Si la facture est établie au nom d'un tiers à la demande du Client, le Client et le tiers sont tenus solidairement

responsables par rapport à HelpIT. Ils sont responsables pour le paiement et l'exécution des obligations prévues par les présentes Conditions Générales.

11.3. Sauf disposition contraire prévue dans l'Offre, le bon de commande, la confirmation de Commande ou les conditions particulières applicables, HelpIT pourra exiger, préalablement à toute commande de matériel, activation de licence, livraison ou commencement d'exécution des Services et prestations, le paiement d'un acompte correspondant à 40 % + TVA du montant total de la Commande. L'acompte fera l'objet d'une facture d'acompte établie par HelpIT. HelpIT pourra suspendre la livraison des Produits et Services ainsi que le commencement ou la poursuite de l'exécution de ses obligations aussi longtemps que toute facture d'acompte exigible demeure impayée. Les Produits livrés ou mis à disposition, les licences commandées ou activées ainsi que les Services et prestations exécutés pourront être facturés au fur et à mesure de leur livraison, de leur activation ou de leur réalisation, indépendamment de l'achèvement complet du projet ou du chantier. Les factures intermédiaires tiendront compte, le cas échéant, de l'acompte déjà facturé, selon les modalités précisées dans l'Offre ou les conditions particulières. Le solde restant dû sera facturé lors de l'achèvement des Services et prestations ou de la dernière livraison. Lorsque l'achèvement du projet ou du chantier est retardé, suspendu ou rendu impossible pour une cause étrangère à HelpIT, notamment en raison d'un fait ou d'un manquement du Client, de l'absence d'accès aux locaux ou aux systèmes, d'informations ou de validations manquantes, de l'intervention d'un tiers, d'un retard de fournisseur ou de toute autre dépendance externe, HelpIT pourra immédiatement facturer l'ensemble des Produits livrés ou commandés spécifiquement, des licences activées, ainsi que des Services et prestations déjà exécutés.

11.4. Les factures de HelpIT sont payables dans le délai indiqué sur celles-ci ou, à défaut de mention spécifique, endéans les 15 jours à compter de leur envoi. Par dérogation à ce qui précède et sauf mention contraire sur la facture, les factures d'acomptes doivent être réglées dans les 5 jours de leur envoi. Les factures sont réputées reçues à la date de leur envoi par courrier électronique à l'adresse communiquée par le Client ou via Peppol.

11.5. Le défaut de paiement d'une facture à son échéance rend exigible de plein droit toutes les autres créances de HelpIT à l'égard du Client. Les factures non payées à leur échéance sont productives, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt à un taux égal à dix pour cent (10 %) ou au taux spécifié par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, le taux le plus élevé étant applicable, étant entendu que tout mois entamé sera considéré comme entièrement révolu, jusqu'au complet paiement. En outre, le Client qui n'a pas payé une facture échue, sera redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire égale à 15 % du solde restant dû avec un minimum de 150,00 EUR.

11.6. En cas de non-paiement dans les délais convenus, HelpIT se réserve le droit de suspendre toutes les prestations (en ce compris les licences, la maintenance, les anti-virus, etc.), sans intervention judiciaire ni mise en demeure préalable, jusqu'à complet paiement, et sans préjudice de son droit d'invoquer la résiliation du Contrat sur pied de l'article 4.2 des Conditions Générales.

Article 12. Réserve de propriété

12.1. HelpIT conservera la propriété exclusive :

- des Produits loués pendant toute la durée et après la fin du Contrat,
- des Produits vendus jusqu'au paiement intégral du prix d'achat, en principal, frais et intérêts.

En conséquence, en cas de cessation des activités du Client, de retard de paiement, de faillite ou de toute autre procédure ayant un effet équivalent, HelpIT se réserve le droit de récupérer, sans préavis par simple notification, les Produits loués, ou les Produits vendus et non encore payés auprès du Client, ou entre les mains de quiconque ils se trouveraient. Dans ce dernier cas, HelpIT ne pourra pas être tenu

responsable de tout préjudice lié au retrait des Produits dont HELPIT est propriétaire. Les acomptes éventuels versés resteront acquis à HELPIT à titre de dommages et intérêts

12.2. Le Client s'engage jusqu'à complet paiement du prix ou durant la location des Produits, à peine de revendication immédiate des Produits par HelpIT, à ne pas les céder, les revendre ou les mettre en gage.

12.3. Le Client est tenu de faire dûment assurer les Produits, pendant toute la durée du Contrat, ou jusqu'au paiement intégral du prix d'achat, en principal, frais et intérêts, contre les risques locatifs, tels que notamment l'incendie, les dégâts de l'eau et le vol. Il communiquera à HelpIT, à la première demande de celui-ci, la preuve de la souscription d'une assurance valable et en cours. Le Client supportera toutes les charges et assurances dès la livraison/installation des Produits.

Article 13. Garanties

13.1. Sauf stipulation contraire, les ventes de Produits ou les prestations de Services, de quelque type que ce soit en ce compris le hardware, le software, les câbles, la connectique, la téléphonie ou les pièces détachées, ne s'accompagnent d'aucune garantie de HelpIT.

13.2. HelpIT agissant en qualité d'intermédiaire, la garantie des Produits sera limitée à celle accordée par le fabricant, sans aucune garantie supplémentaire de la part de HelpIT, sauf si une loi impérative en dispose autrement.

13.3. HelpIT ne garantit pas au Client l'absence de tout dysfonctionnement des logiciels appartenant à un tiers et mis à la disposition du Client par HelpIT, ou vendus au Client par HelpIT, ni ne s'engage sur des objectifs de performance des logiciels en termes de temps de réponse et de qualité des logiciels. Tous les logiciels sont soumis aux conditions d'utilisation énoncées dans les conditions de licence applicable, dont les termes sont établis par le tiers. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que la licence applicable est valide et appropriée à son utilisation du logiciel concerné. HelpIT ne donne aucune garantie et n'accepte aucune responsabilité à cet égard, sauf disposition contraire impérative de la loi applicable.

13.4. La garantie ne s'applique pas aux défauts ou dommages résultant (i) d'une interconnexion avec un logiciel ou des produits tiers ou fournis par le Client ; (ii) d'un dysfonctionnement (panne, erreur, incompatibilité), (iii) d'une modification non approuvée par HelpIT, d'une mauvaise utilisation de l'équipement, d'un entretien inapproprié/insuffisant par le Client, (iv) du non-respect des spécifications environnementales ou de l'alimentation électrique ou (v) de toute autre exclusion prévue dans les conditions du fournisseur. Aucun équipement ne peut être retourné à HelpIT sans son accord écrit, les frais de transport/restockage étant à la charge du Client.

Article 14. Force majeure et imprévision/hardship

14.1. Outre ce qui est prévu à l'article 18, HelpIT ne pourra en aucun cas être tenu responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée, au titre des retards ou conséquences dommageables dus à un cas de force majeure, au sens de l'article 5.226 du Code civil.

14.2. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, sans que la liste ne soit exhaustive : Le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement et notamment les services postaux ; Tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations ; Blocage des moyens de télécommunications et de la fourniture d'énergie ; Destruction des matériels ; Attaque, intrusion, virus et piratage informatique ; Suppression ou interdiction, temporaire ou définitive, et pour quelque cause que ce soit, de l'accès au réseau internet ou aux moyens de télécommunications, dont la cause échappe au contrôle des Parties ; Réquisitions d'ordre législatif ou réglementaire restreignant la liberté d'action de HelpIT.

14.3. Si un événement qui (i) ne pouvait raisonnablement pas être prédit, (ii) survient après la conclusion du Contrat, (iii) n'est pas imputable à une négligence de l'une ou l'autre des Parties et (iv) modifie substantiellement l'équilibre contractuel établi par les Parties, les Parties négocieront de bonne foi et

dans un délai raisonnable afin de parvenir à une juste prise en charge des frais engendrés par cet événement. A défaut d'accord dans un délai raisonnable, chacune des Parties pourra invoquer la résiliation de la relation contractuelle les unissant sans dédommagement ou indemnité de quelque nature que ce soit. Afin d'éviter toute ambiguïté, les Parties reconnaissent expressément qu'une augmentation du coût d'achat des Produits excédant 5 % de la valeur des Produits, intervenant entre la confirmation de la Commande et la Livraison sera considérée comme un cas d'imprévision (« hardship ») au sens du présent article, sous réserve que les conditions d'application y prévues soient par ailleurs remplies.

Article 15. Confidentialité

15.1. Chaque Partie s'engage à traiter toutes les Informations Confidentielles de manière confidentielle.

15.2. Les Informations Confidentielles ne peuvent être utilisées qu'aux fins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être partagées qu'avec les employés, sous-traitants et consultants d'une Partie qui ont besoin de connaître cette information (les « Tiers Autorisés »). Aucune des Parties n'est autorisée à divulguer des informations confidentielles à un tiers (autre que les Tiers Autorisés) sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie. Les deux Parties s'engagent à prendre des mesures raisonnables pour protéger les Informations Confidentielles de l'autre Partie, qui ne seront en aucun cas moins strictes que les mesures qu'elle prend pour ses propres Informations Confidentielles.

15.3. Ne constituent pas des Informations Confidentielles :

- les informations obtenues légalement auprès d'un tiers les détenant légitimement ;
- les informations légalement connues d'une partie avant la conclusion du Contrat ;
- les informations qui sont entrées dans le domaine public sans violation d'une disposition légale ou contractuelle ;
- des informations développées indépendamment sans violation d'une disposition légale ou contractuelle.

15.4. Chaque Partie conservera tous les droits, titres de propriété et intérêts qu'elle possède sur les Informations confidentielles émanant d'elle. La divulgation d'Informations confidentielles ne confère à la Partie Réceptrice aucune licence ni autre droit.

15.5. La Partie Réceptrice peut divulguer des Informations Confidentielles en vertu d'une loi, un règlement ou une ordonnance d'un tribunal compétent ou d'une autorité gouvernementale, dans la mesure où la Partie Réceptrice (a) limite au maximum la divulgation à ce qui est requis par l'ordonnance et (b) en informe préalablement par écrit la Partie émettrice (lorsqu'une telle notification n'est pas interdite). Si la Partie Réceptrice n'est pas en mesure d'informer la Partie Divulgateur avant que les Informations Confidentielles ne soient divulguées, elle doit, dans la mesure où la loi le permet, informer la Partie Divulgateur de toutes les circonstances de la divulgation et des informations qui ont été divulguées dès que cela est raisonnablement possible après que cette divulgation a été faite.

15.6. Les obligations de confidentialité prévues par les présentes Conditions Générales seront applicables aussi longtemps que les Informations confidentielles sont considérées comme telles en vertu des présentes conditions générales et, en tout état de cause, pas moins de cinq (5) ans à compter de la date de divulgation des Informations confidentielles. Cette durée ne s'applique toutefois pas aux informations constituant des secrets d'affaires au sens du droit applicable, lesquelles demeurent protégées aussi longtemps qu'elles conservent ce caractère.

Article 16. Propriété intellectuelle

16.1. Les Parties reconnaissent qu'aucun droit de propriété intellectuelle appartenant à ou concédé sous licence au Client ou à HelpIT avant l'entrée en vigueur du Contrat n'est transféré ou concédé sous licence à l'autre partie, sauf convention explicite.

16.2. Le Client reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Produits, ainsi que sur les informations, communications ou autres expressions affichées

relatives aux Produits sont dévolus à HelpIT, à ses fournisseurs ou à d'autres ayants droit.

16.3. Si le Client devient licencié d'un logiciel, il n'obtient qu'un droit incessible et non exclusif d'utiliser le logiciel pour ses propres besoins, selon les conditions de licence de l'éditeur disponibles sur le site de l'éditeur ou fournies par HelpIT sur demande. En acceptant l'Offre, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté l'ensemble des conditions de licence de l'éditeur.

16.4. Sans préjudice des droits d'auteur qui pourraient protéger le logiciel et/ou sa documentation, le Client s'engage lui-même, ou par l'intermédiaire de tiers, à ne pas (i) reproduire tout ou partie du logiciel, au-delà d'une unique copie de sauvegarde à des fins de sécurité opérationnelle et/ou de documentation, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit, (ii) traduire ou transcrire le logiciel et/ou la documentation dans une autre langue ou les adapter.

16.5. Toutes les informations, méthodes, formules, techniques et tous les procédés, systèmes et programmes développés par HelpIT et utilisés dans le cadre de l'exécution des Services restent la propriété de HelpIT, sous réserve des droits de tiers.

16.6. Dans la mesure où le Service contient des éléments spécifiquement développés par HelpIT pour le Client, et sous réserve que le Client ait payé l'intégralité des montants dus à HelpIT dans le cadre de sa mission, les droits de propriété sur ces éléments deviendront la propriété exclusive du Client. Ce transfert n'interdit pas à la Société : (i) de réutiliser les éléments non spécifiques, génériques ou réutilisables intégrés dans ces développements ; ni (ii) d'exploiter son savoir-faire, ses méthodes et ses composants dans le cadre d'autres projets, pour autant qu'aucune information confidentielle propre au Client ne soit divulguée.

16.7. Dans la mesure où HelpIT a besoin d'une licence ou sous-licence sur des droits de propriété intellectuelle appartenant au Client pour exécuter les Services, le Client s'engage à octroyer à HelpIT une licence ou sous-licence gratuite, pour la durée du Contrat, afin de lui permettre d'utiliser ces droits de propriété intellectuelle aux seules fins de fournir les Services.

Article 17. Protection des données

17.1. Les Parties s'engagent à traiter à tout moment les données à caractère personnel de manière à garantir la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel. Chaque Partie garantit à l'autre Partie le respect des obligations légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel, telles que le règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, sans préjudice des obligations qu'elles peuvent avoir l'une envers l'autre.

17.2. Traitements réalisés par HelpIT en qualité de responsable du traitement.

Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par HelpIT pour ses propres finalités, notamment la gestion administrative, commerciale, contractuelle, comptable, financière, opérationnelle et de support, HelpIT agit en qualité de responsable du traitement au sens du RGPD. Pour ces traitements, HelpIT renvoie vers sa Politique de Protection des Données Générale disponible sur son site internet à l'adresse suivante : <https://helpit.be/rgpd/>.

17.3. Traitements réalisés par HelpIT en qualité de sous-traitant

Lorsque les Services fournis par HelpIT impliquent un traitement de données à caractère personnel pour le compte du Client au sens du RGPD, le Client agit en qualité de responsable du traitement et HelpIT agit en qualité de sous-traitant. Dans ce cas, les Parties conviennent que l'Annexe « Accord de traitement des données à caractère personnel - DPA HelpIT » fait partie intégrante du Contrat et des présentes Conditions Générales, et s'applique à tous les traitements réalisés par HelpIT pour le compte du Client dans le cadre des Services.

Le DPA est mis à disposition du Client à l'adresse suivante : <https://helpit.be/DPA>.

Le Client reconnaît avoir eu la possibilité de prendre connaissance du DPA avant l'acceptation des présentes

Conditions Générales et déclare l'accepter en pleine connaissance de cause.

L'acceptation des présentes Conditions Générales, d'une Offre, d'un contrat de maintenance, d'un contrat de sauvegarde, d'un contrat cybersécurité ou de tout autre document contractuel renvoyant aux présentes Conditions Générales emporte acceptation expresse de l'Annexe « Accord de traitement des données à caractère personnel - DPA HelpIT ». En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et l'Annexe « Accord de traitement des données à caractère personnel - DPA HelpIT » concernant le traitement de données à caractère personnel pour le compte du Client, ladite Annexe prévaut.

17.4. Rôle d'intermédiaire vis-à-vis de prestataires tiers

Dans le cadre de l'exécution des Services, HelpIT peut agir en qualité d'intermédiaire entre le Client et des prestataires de services tiers, notamment — sans que cette liste soit limitative — Microsoft, Keeper, Infomaniak, OVH, Telavox, Zyxel, ainsi que tout autre fournisseur de services informatiques intervenant dans la prestation ou les Services. Dans ce contexte, il est expressément précisé que HelpIT ne traite pas les données que le Client ou ses utilisateurs saisissent dans leurs comptes Microsoft ou dans tout autre compte ou service cloud tiers. Ces activités de traitement relèvent de la responsabilité exclusive des prestataires concernés et sont régies par leurs propres accords de traitement des données, politique de confidentialité ou toute documentation contractuelle équivalente, auxquels il est expressément renvoyé. Le Client est invité à consulter les DPA ou documents contractuels applicables de chaque prestataire tiers pour toute question relative au traitement de ses données au sein de ces environnements.

Article 18. Responsabilité

18.1. Responsabilité non exclue. Aucune disposition des présentes Conditions Générales n'exclut la responsabilité de HelpIT en cas (a) de décès ou de blessure corporelle causés par la négligence de HelpIT ; ou (b) de fraude ou de déclaration frauduleuse ; ou (c) de toute autre responsabilité qui ne peut être exclue en vertu de la loi applicable.

18.2. Limitation de responsabilité. Sous réserve de l'article 18.1, la responsabilité totale de HelpIT pour toute cause confondue, est strictement limitée au montant des paiements effectués par le Client en exécution du Contrat et reçus par HelpIT au cours des 12 mois précédant la date de la survenance du dommage.

18.3. Limitation de responsabilité. Sous réserve de l'article 18.1, HelpIT est exclusivement et seulement responsable envers le Client des dommages directs causés par la négligence grave, la faute grave ou intentionnelle et le dol de HelpIT ou de ses préposés, ou les fautes ayant porté atteinte à la vie ou à l'intégralité physique d'autrui.

18.4. Exclusion des dommages indirects. Sous réserve de l'article 18.1, en aucun cas HelpIT ne pourra être tenue responsable pour les dommages indirects, tels la perte de chiffre d'affaires, la perte d'une chance de réaliser un bénéfice, le préjudice d'image, la perte d'une opportunité commerciale ou tout préjudice similaire ;

18.5. HelpIT ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- D'une mauvaise manipulation, imputable au Client ;
- Si l'emploi, la manipulation, le stockage et le transport des matériels vendus et/ou des logiciels dont l'utilisation est concédée, causent des dommages à des biens distincts de l'objet du Contrat ;
- De la connexion ou de l'utilisation de matériels non compatibles, sans autorisation de HelpIT ;
- Des manquements causés par un tiers, sans l'intervention de HelpIT ;
- Si les Produits livrés n'ont pas été utilisés selon les normes et les caractéristiques définies à cet effet et à ce titre, sans que cette liste soit exhaustive, lorsqu'il y a défaut de manipulation, bris, choc, interconnexion non autorisée explicitement, couplage défectueux, mauvaise alimentation électrique, défaut d'entretien, environnement inadapté aux contraintes techniques du matériel et/ou des logiciels ;

- de l'emploi de pièces détachées autres que celles fournies par HelpIT ;
- de problèmes de navigation, de bugs ou de lenteur du serveur ;
- En cas de retard dans la livraison des Produits ou dans la prestation des Services ;
- d'éventuelles erreurs, imprécisions ou lacunes dans la livraison des Produits ou dans la prestation des Services dues à des informations, plans et/ou explications obsolètes, imprécis, incomplets, inexacts ou mensongers de la part du Client.

18.6. Sauf manquement grave à ses obligations contractuelles (lesquelles sont des obligations de moyens), au regard notamment des règles de l'art applicables en la matière, de l'état des connaissances générales et de ce qui se fait habituellement dans le secteur, HelpIT ne pourra pas non plus être tenue pour responsable :

- de la violation du système de sécurisation du Client ;
- du dysfonctionnement du réseau Internet du Client ;
- de l'introduction de virus informatique se propageant par le réseau Internet du Client ;
- des dommages causés du fait d'un piratage informatique ou du fait de hackers ;
- de l'interruption partielle ou totale, temporaire ou définitive, de l'accès au réseau du Client et à ses données ;
- de la perte temporaire ou définitive, totale ou partielle, des données du Client ou des clients du Client ;
- d'un crash informatique.

18.7. Assurances. Le Client reconnaît avoir été informé de la possibilité de contracter des assurances complémentaires pour couvrir les risques liés à son parc informatique au sens large (hardware et software), lesquels ne peuvent être complètement anéantis.

18.8. Responsabilité en cas de fournitures tierces. HelpIT ne garantit pas le Client de l'absence de tout dysfonctionnement des logiciels appartenant à un tiers et mis à disposition du Client par HelpIT, ou vendu au Client par HelpIT (ex : Office 365, antivirus, Adobe PDF, etc.), ni ne s'engage sur des objectifs de performance des logiciels en termes de temps de réponse et de qualité des logiciels, sauf accord contraire écrit.

18.9. Respect des licences. Tous les logiciels sont soumis aux conditions d'utilisation reprise dans le contrat de licence applicable et dont les termes sont établis par ce tiers. Il appartient au Client de s'assurer de la validité de la licence applicable et de l'adéquation de celle-ci par rapport à son utilisation du logiciel concerné. HelpIT ne donne aucune garantie et décline toute responsabilité à cet égard.

Article 19. Site internet

19.1. Les informations reprises sur le site web de HelpIT et les articles / guides / conseils / Ebook communiquées par HelpIT (sur internet ou en version papier) sont indicatives, et ne sont pas censées constituer une Offre et/ou un conseil personnalisé à l'usage du visiteur/de l'utilisateur. Ni HelpIT ni les membres de son personnel ou ses préposés ne peuvent être tenus responsables des préjudices directs ou indirects résultant de l'utilisation des informations présentées sur ce site.

19.2. HelpIT met en œuvre des moyens raisonnables afin d'assurer l'accès et le bon fonctionnement du site internet, mais ne fournit aucune garantie quant à un accès ininterrompu, sécurisé, sans erreur ou exempt de dysfonctionnements. En conséquence, HelpIT ne peut être tenu responsable d'un mauvais fonctionnement du site web, d'une indisponibilité temporaire du site web ou de toute forme de préjudice, direct ou indirect, qui résulterait de l'accès au site internet ou de son utilisation.

19.3. HelpIT se réserve le droit de suspendre, limiter ou interrompre temporairement l'accès au Site, à tout moment et sans préavis, notamment pour des raisons de maintenance, de mise à jour, d'évolution technique, de correction d'anomalies, de sécurité ou pour toute autre raison légitime, sans que cette suspension n'ouvre droit à indemnisation de quelque nature que ce soit pour le Client.

19.4. HelpIT peut également modifier, adapter, faire évoluer ou supprimer, à tout moment, tout ou partie du Site, de ses contenus, de ses fonctionnalités ou de sa présentation, sans préavis et sans que ces modifications n'ouvrent droit à indemnisation pour le Client.

19.5. Il est possible que HelpIT place sur son site web des liens vers d'autres sites web susceptibles d'intéresser ou d'informer le visiteur. Ces liens ont un caractère purement informatif. HelpIT n'est pas responsable du contenu des sites web auxquels renvoient les liens, ni de l'utilisation qui en est faite.

19.6. Sans préjudice de l'article 16 des présentes Conditions Générales, l'ensemble des éléments composant le site (textes, photographies, images, vidéos, logos, marques, graphismes, bases de données, architecture, etc.) est protégé par des droits de propriété intellectuelle appartenant à HelpIT ou à des tiers ayant autorisé HelpIT à les utiliser. Toute reproduction, représentation, adaptation, traduction, diffusion, communication au public, extraction ou réutilisation de tout ou partie du site, sur quelque support que ce soit et par quelque procédé que ce soit, est strictement interdite sans l'autorisation écrite et préalable de HelpIT.

Article 20. Publicité

20.1. A des fins de publicité et de communication, le Client autorise HelpIT à faire état de l'existence du Contrat avec le Client et à utiliser les données y relatives (photos prises lors de l'installation/intervention, etc), à l'exception des données confidentielles.

Article 21. Contestations et réclamations

21.1. Toute contestation relative à une facture doit être formulée par écrit, de manière motivée, dans un délai de huit (8) jours calendrier à compter de son envoi à l'adresse électronique communiquée par le Client ou via Peppol. À défaut de contestation dans ce délai, la facture est réputée définitivement acceptée sans aucune réserve.

21.2. En cas de litige survenant entre Parties, quelle que soit la source du litige et nonobstant son existence, les factures non contestées au moment de la survenance du litige doivent être payées. Il ne peut y avoir de compensation entre d'éventuels dommages et intérêts réclamés par le Client et les factures non contestées.

Article 22. Règlement des litiges et droit applicable

22.1. HelpIT et le Client conviennent que tout désaccord ou différend relatif aux présentes Conditions Générales ou au Contrat, à leur interprétation ou à leur application sera régi par le droit belge.

22.2. En cas d'échec de résolution du litige à l'amiable, tout désaccord ou différend relatif aux présentes Conditions Générales ou au Contrat, ou découlant de leur interprétation ou de leur application sera tranché définitivement par les cours

et tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire du Brabant-wallon.

Article 23. Généralités

23.1. Nullité. La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses des présentes Conditions Générales ne peut affecter la validité ou l'applicabilité des autres clauses. Le cas échéant, la clause litigieuse sera remplacée par une clause valable qui est la plus proche d'un point de vue économique de la clause nulle ou inapplicable.

23.2. Intégralité. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes négociations, représentations ou accords antérieurs, écrits ou verbaux, entre les Parties avant la date de l'acceptation de l'offre, relativement à son objet, sauf clause contraire stipulée par écrit par les Parties.

23.3. Absence de renonciation. Le fait pour HelpIT de ne pas se prévaloir à un moment quelconque d'une disposition des présentes Conditions Générales ne peut, en aucun cas, être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir ultérieurement.

23.4. Non-exclusivité. Aucune stipulation des présentes Conditions Générales ne peut être interprétée comme une limitation du droit de HelpIT à exécuter des services identiques ou similaires pour des tiers. Le Client reconnaît que HelpIT a le droit d'accepter des tâches similaires pour d'autres clients de HelpIT.

23.5. Intelligence Artificielle. HelpIT peut recourir, dans le cadre de l'exécution de ses services, à des technologies et outils reposant sur l'intelligence artificielle (« IA »), notamment pour assister dans l'analyse de données, l'automatisation de certaines tâches ou l'optimisation de processus.

23.6. Non-sollicitation. Pendant la durée du Contrat et douze (12) mois après la fin de celui-ci, le Client s'engage à ne pas recruter directement ou indirectement toute personne employée par HelpIT et/ou tout consultant ou freelance prestataire pour le compte de HelpIT, ou ayant eu l'un de ces statuts au cours des douze (12) mois précédant le recrutement envisagé, et ce, pour exercer une activité similaire ou connexe à celle réalisée dans le cadre du Contrat. Cette clause s'applique sur tout le territoire de la Belgique. En cas de non-respect de cet engagement, le Client sera redevable envers HelpIT, à titre d'indemnité forfaitaire, d'un montant par personne concernée équivalant à une (1) année de rémunération brute totale que ladite personne percevait ou aurait perçue de la part de HelpIT au moment de la cessation de ses prestations pour HelpIT, comprenant les primes et avantages récurrents, cette indemnité ayant pour objet de compenser le préjudice prévisible résultant du débauchage de cette personne.

23.7. Cession & sous-traitance. HelpIT se réserve le droit de céder ou de se substituer le ou les sous-traitants de son choix pour exécuter ses obligations, ce que le Client accepte sans réserve.